

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Kajian Penelitian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Manajemen Strategi	15

B.	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	15
C.	Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behaviour</i>)	16
D.	Pengertian <i>Electronic Channel</i>	17
E.	Manfaat <i>Electronic Channel</i>	18
F.	Produk Layanan <i>Electronic Channel</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN		21
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	21
B.	Kehadiran Penelitian	22
C.	Sumber Data	23
D.	Lokasi Penelitian	25
E.	Prosedur Pengumpulan Data	26
F.	Analisis Data	29
G.	Pengecekan Keabsahan Data	31
H.	Tahap-tahap Penelitian	32
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
.....		34
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B.	Paparan Data	47
C.	Temuan Penelitian	61
D.	Pembahasan	63
BAB V PENUTUP		74
A.	Kesimpulan	74
B.	Saran	75
DAFTAR RUJUKAN		77

LAMPIRAN	81
-----------------------	-----------